



CONTEXTO ORGANIZACIONAL

Página 1 de 6

Elaborado / Revisado por:	Aprovado por:
Comitê do SGQ da Central de Atendimento ao Cidadão	Secretaria Municipal de Fazenda Diretora de Administração Tributária

Histórico de Revisões:

Revisão	Local da Revisão	Descrição
00	-	Emissão inicial.
01	-	Inclusão na redação do Contexto e da Missão as solicitações provenientes de cooperações firmadas entre o Município e outros órgãos. Acréscimo do risco relacionado à oportunidade de digitalização e automação de serviços, bem como a oportunidade de fortalecimento das relações intersetoriais e interinstitucionais, com seus respectivos riscos e oportunidades de melhoria associados.

Lista de Distribuição:

Órgão	Cargo/Função
SMF	Secretaria Municipal de Fazenda
SUREM	Subsecretário da Receita
DEPAT	Diretora de Administração Tributária
COREC	Coordenadora de Relacionamento com o Cidadão
CAC	Atendentes
Recepção	Repcionistas

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda Central de Atendimento ao Cidadão	Código: NT-D-CAC-02 Rev.: 01
	CONTEXTO ORGANIZACIONAL	Página 2 de 6

1. Objetivo

O objetivo deste documento é formalizar a identificação do contexto organizacional da Central de Atendimento ao Cidadão da Secretaria de Fazenda de Niterói.

2. Contexto Organizacional

A Central de Atendimento ao Cidadão – CAC, inserida na Coordenação de Relacionamento com o Cidadão – COREC, tem como atribuição prestar atendimento, presencial ou remoto, aos cidadãos, em questões diversas, relativas aos cadastros mobiliários e imobiliários, parcelamento ou pagamentos, emissão de documentos e demais assuntos relacionados aos tributos e outros débitos lançados pelo Município. Além disso, é atribuição da Central de Atendimento atender solicitações decorrentes de cooperações firmadas entre o Município e outros órgãos, bem como protocolar processos administrativos, a partir das demandas dos contribuintes, para análise dos setores responsáveis.

3. Missão, visão, valores

3.1 Missão

Compreender, orientar, direcionar e/ou atender demandas do cidadão prestando um serviço de excelência, a fim de que as obrigações fiscais, tributárias e demais solicitações provenientes de cooperações possam ser cumpridas de forma simples e diligente.

3.2 Visão

Ser referência nacional na qualidade do atendimento e na relação de confiança entre a Prefeitura e o cidadão.



3.3 Valores

Cordialidade, empatia, responsabilidade, eficiência, isonomia no atendimento, ética e qualidade das informações.

4. Ambiente externo

4.1 Oportunidades

Oportunidades:	OM:	Riscos:
Digitalização / automação de serviços	NA	Mudanças tecnológicas sem capacitação prévia, que podem gerar falhas operacionais e resistência da equipe
Programa de modernização institucional da SMF	Implementar programa de educação para autoatendimento do cidadão (para diminuir o atendimento no CAC)	NA
Ampliação dos canais de atendimento	NA	NA
Melhorias promovidas pelo SGQ independem de mandatos políticos	NA	NA
Parcerias intersetoriais e interinstitucionais: Cooperação com órgãos municipais e estaduais para ampliar os serviços prestados no CAC e nos totens	Formalizar e padronizar os fluxos de cooperação e atendimento compartilhado, por meio da definição clara de responsabilidades e prazos entre os órgãos parceiros e da capacitação da equipe do CAC sobre os serviços externos incluídos	Falta de alinhamento operacional ou comunicação ineficiente entre os órgãos parceiros, podendo resultar em informações divergentes repassadas ao cidadão, retrabalhos, reencaminhamentos e comprometimento da imagem



CONTEXTO ORGANIZACIONAL

Página 4 de 6

		confiabilidade e eficiência do CAC
--	--	------------------------------------

4.2 Ameaças

Ameaças:	OM:	Riscos:
Perda de envolvimento da Alta Gestão com o CAC	NA	NA
Mudanças de interesses políticos quanto ao CAC	NA	Redução de recursos para o CAC (em função de perda de prioridade do CAC para a Alta Gestão)
Diminuição da receita do Município	NA	NA
Perda do conhecimento organizacional em função de mudanças de equipes	NA	Dificuldade para conduzir atividades (por não ter memória de como realizar as atividades)
Necessidade de lidar com processos físicos	NA	Perda de informações de processos



5. Ambiente interno

5.1 Fraqueza

Fraquezas:	OM:	Riscos:
Insatisfação dos atendentes com o modelo de terceirização	Reforçar a cultura organizacional do CAC (para promover comprometimento e envolvimento dos terceirizados)	NA
Grande quantidade de sistemas para a realização das atividades	NA	Redução de eficiência na realização de atividades (por problemas de integração)
Falta de segurança para os atendentes no ambiente do CAC	NA	NA
Problemas de acústica no ambiente do CAC	Adequação do ambiente de trabalho quanto à acústica (para melhorar atendimentos)	Erros em atendimentos (em função de dificuldade de entendimentos)



CONTEXTO ORGANIZACIONAL

5.2 Fortaleza

Fortalezas:	OM:	Riscos:
Flexibilidade na gestão dos atendentes em decorrência do modelo de terceirização	NA	Mudança da empresa em função da finalização do contrato
Baixa rotatividade dos atendentes	Melhorar a remuneração dos atendentes	Redução na qualidade de atendimento (em função de funcionários desmotivados e mantidos na equipe)
Organização do processo de atendimento	NA	NA
Boa capacitação das equipes operacional e gerencial	Sistematizar a Formação Continuada (para manter boa capacitação)	Perda de mão de obra qualificada
A Secretaria de Fazenda é a única entre as Secretaria de Niterói que possui uma Central de Atendimento	NA	NA